

XX 酒店管理信息系统

计算机系统参与到酒店的日常营业管理之中，更加充分的发挥了其工作优势，为酒店管理提供了更加充足的手段，主要有如下体现：

实时性数据：

为酒店的管理人员提供最及时的经营数据，包括当前的售房状况、入住及预订客人分析、餐厅、酒吧及各种娱乐设施的当前营业情况，当前库存状况、当前财务状况、各种指标的完成情况等做出准确的汇报。为在激烈竞争环境中的酒店提供更加精确、及时的数据供决策层参考。

单位营业时间性数据：

在酒店的单位营业时间结束时，如：夜审、日审、交接班等阶段自动汇总数据，方便操作人员的操作，增强系统的归档能力，减少错误发生的可能性和漏洞，为管理人员准确把握工作进度和方法提供依据。

期间性分析数据：

在酒店的各种营业期间，包括星期、月份、季度、年度等提供统计分析和对比数据，为决策层提供各种经营数据检察经营业绩并为制定各种包括短期、中期和长期的计划和建立指标体系提供数据基础。

随意性分析数据：

对于酒店开展的各种商业经营活动、促销计划及优惠政策进行跟踪分析，计算各个活动的运作成本，实时地、周期性地通过各种数据反映经营状况，为严格控制成本，监控运作状态提供可能。

另外，市场分析、客源分析、消费水平分析、物料损耗分析、畅销项目分析、成本分析等等各种分析对比功能为决策人员进行市场运作、成本控制、经营规划等提供数据参考。

XX 酒店管理信息系统介绍

(一) 酒店管理信息系统

XX 酒店管理信息系统是一套全方位的、灵活的管理信息解决方案，其内部涵盖了大型商业酒店日常经营活动的各个方面，从客人预定到退房客史资料，包括客房、餐饮、娱乐、商务等等各个环节，从前台业务部门到后台(包括财务、库存、人事、资产等)职能模块。

管理层次上从低层的联机事务处理(OLTP)直至在线分析(OLAP)、决策支持(DSS)等高级手段；

从简单的局域网络(LAN)到企业网(INTRANET)及互联网访问(INTERNET)等联机模式。

(二) 电子办公网络系统 (无纸办公)

XX 电子办公系统采用目前最为流行的 Microsoft office 办公套件及 Internet Explorer 万维网浏览器作为前端工作介面, 结合 Microsoft NT 网络环境及本企业的企业网(Intranet)完成各部门内部及部门之间企业内外部的文档管理、发文管理、电子邮件、网络会议、各种消息的发布、内部广告、Internet 访问、员工手册、最新工作流程、公司 (企业) 快讯、各种采购申请、客户数据库、员工建议等各种功能, 其功能仅受想象力的约束... ..

(三) XX 物业管理系统(略)

系统设计宗旨

XX 酒店管理系统通过计算机及网络的形式参与到酒店的日常营业管理之中, 更加充分地发挥了其工作优势, 为酒店管理提供了更加充分的手段, 主要有如下体现:

1. 科学性:

XX 酒店管理信息系统, 参照国际上的流行趋势, 整个系统分为如下三个层次 (子系统):

实时联机事务处理系统 (OLTP): 此 (层次) 系统为酒店利用计算机系统进行日常业务操作 (包括预定、接待、查询、收银、客房管理、财务、餐饮等等) 各操作点提供各种功能, 并包括数据互访、资源共享等机制。

联机数据分析系统 (OLAP): 此 (层次) 系统通过网络为酒店管理层提供各种周期性经营数据和分析数据, 为酒店管理人员进行市场运作、成本控制、经营规划、指标体系等提供数据参考。

数据仓库体系 (DATA - WAREHOUSE): 数据仓库通过对日常营业数据进行汇总、分析、提纯之后按照各种规则进行归档保存, 这一体系完全建立在前两个层次 (实时联机事务处理系统和联机数据分析系统) 之上, 为整个系统提供数据档案、数据分析等等各种功能。

2. 先进性:

系统采用了当前软件设计系统中最先进的各项技术, 包括:

实时联机事务处理系统、联机数据分析系统、数据仓库体系等功能外,

还包括有:

(网络结构方面)

互联网 (INTERNET) 远程访问 ;

企业网 (INTRANET) ;

以上均以浏览器 / 服务器体系 (B/S) 形式体现 ;

多层次客户机 / 服务器体系 ;

各种硬件接口 :

(软件系统方面)

ActiveX/com 技术 :

多线程技术 (MultiThread) ;

多屏幕显示技术 ;

WINDOWS95/98/NT 环境 ;

OLE2 ;

等等。

3 . 实用性、方便性 :

实用性方面注重功能的实用和界面实用的统一 , 实用性高的功能尽量安排在较直接的界面 , 以提高实用效率。

系统在界面上引入了操作向导机制 , 对于初用者或不熟悉计算机操作的人员提供提示界面 , 一步步引导操作者进行操作。

功能强大的在线帮助系统为各种操作人员提供帮助提示以方便操作。

直观的屏幕显示 , 客房、餐厅等操作直接以图标方式显示客房内部、外部的布局、结构 , 餐厅、餐位的分布等 , 并各种图表均可直接用鼠标点击操作。

4 . 规范性 :

系统在操作界面上均采用统一的模式 (菜单、色彩、快捷键等) , 并采用标准的 WINDOWS95/98 应用系统界面风格 , 给操作人员一种熟悉、直观、简洁的印象。

其它采用 WINDOWS95/98 界面风格的还包括有 : 错误提示、系统对话框、色彩集、屏幕保护等等。

对于企业网用户 , 如 : 电子办公系统、电子邮件系统等采用万维网浏览器 (INTERNET EXPLORER 4 或 Netscape Navigator 的界面风格。

5 . 稳定性 :

稳定性作为系统性能的最重要标志之一 , 是整个软件系统从设计初始即最为重视的因素 , 因此从系统结构上采用了多层次客户机 / 服务器体系 , 后台数据库采用了大型数据库系统 , Microsoft SQL Server 、 Sybase、Oracle 等均被本系统所支持 , 用户可根据喜好任选其中之一 , 数种数据库平台也可协同工作。

6 . 准确性 :

系统通过软件系统和硬件系统两方面进行准确性的保障。

7 . 完整性 :

完整性包含数据的完整性和功能的完整性两个方面 :

数据的完整性方面 :

系统采用数据库触发器和提交回卷机制杜绝不完整性数据发生的可能性。

功能的完整性方面 :

统一的界面风格和专业人员的参与设计以及不断的更新调整和维护 , 保证系统的完整性。

8 . 特殊性 : (针对于用户的特殊要求)

由于所有系统均为本公司独立开发并具有强大的技术支持队伍 , 因此对于用户提出的各种特殊要求 , 均能够及时地进行补充和修改。

新技术 新概念 新突破

1. 网络 :

网络系统支持以 WINDOWS NT 为基础的局域网、企业网及远程登录。因本系统网络体系采用微软新技术 DCOM 技术为基础的多层次 (MultiTier) 技术 , 所以网络连接非常灵活 , 无需大量的客户端设定 , 安全性能大大提高 , 是典型的瘦客户 / 服务器体系。从而保障客户采用最新的技术。

2. 数据库 :

数据库系统既支持大型数据库 , 如 Microsoft SQL Server , oracle, Informix, sybase 满足大型客户对数据的要求 , 同时也支持 Paradox 小型数据库 , 以适应较小规模的客户要求 , 同时 , 因本系统数据访问采用 3 层 (3 - Tier) 访问体系 , 客户端不与数据库直接连接 , 而是通过中间件访问数据 , 排除了小型数据库的不安全隐患 , 这样 , 无论采用何种数据库 , 都是十分安全的。

3. 前端系统 :

客户端系统采用 Borland 公司著名的 Delphi 5 开发 , 速度快、功能强大、界面友好、安装维护简单便捷。另外 , 系统在设计时采用了模块自动挂接技术 , 所有模块均编译成为 DLL 动态连接库结构 , 增加、变更功能 , 仅仅需复制或覆盖相应文件即可完成 , 更重要的是客户端程序可在运行时自动到服务器或本公司互联网站下载最新版本 , 以实现在线自动升级。

1 标准的 Windows 用户界面 , 纯 32 位软件系统在 Windows95 / 98 / 2000 / NT 等系统中发挥巨大性能 , 适合各种规模的酒店使用。

1 本系统采用 DCOM 接口技术 , 与 Microsoft Office 套件可进行有机结合 , 使用者更加随心所欲地制作各种格式的营业报告和电子表格。

4. INTERNET/INTRANET 网络体系及系统的 B/S (浏览器/服务器) 模式 :

近年来互联网的流行使得企业的管理信息网络有了革命性的变革。本系统通过将前端的浏览器。如

(MICROSOFT INTERNET EXPLORER 4.X , NETSCAPE NAVIGAFOR 等) 同后端的数据库服务器、网络服务器等进行有机结合, 使得企业网络的性能和功能达到了极大的灵活性和功能性。

系统构成概述

计算机网络管理信息系统解决方案, 根据功能模式划分为五部分: 包括前台业务模块; 餐饮、娱乐管理系统; 后台管理系统; 物业管理系统; 电子办公系统等。

根据网络联机模式: 划分为 LAN、Intranet/Internet 两大部分。

系统各模块功能概述

前台系统:

(一) 预订/接待系统:

根据酒店预订部门的工作模式和客源特点: 预订系统可分为散客预订和团队预订两个模块, 散客预订处理各种零散客人, 团队预订主要针对各种旅行团体、会议等客人。

相关模块: 客房资料查询、订房状况查询、旅行社档案、餐饮预订、销售档案、房价管理等。

接待系统作为预订的相关环节, 可处理各种散客、团队会议的接待操作。

自动登记操作可将指定散客、团队或全部预订客人进行自动登记入住处理。

自动分房系统更可提高团队接待的工作效率, 实时房态查询最及时地反应当前客房的实状况。

相关模块: 客房资料查询, 订房状况查询、旅行社档案、销售档案、房价管理, 自动配房系统、实时房态查询。:

- 1 图形化、图表化的操作界面, 使房间类别, 房间状态情况一目了然, 建立预定不再繁琐, 仅仅是用鼠标一划就这么简单;
- 1 各种房间可以接受将来任意时间的预定;
- 1 房间列表列出每个房间的可住天数, 简单、直观, 避免重复订房;
- 1 针对客人资料的各种修改可在同一界面完成, 如: 接待登记、退房、换房、房租变更等;
- 1 操作界面的结构清楚, 仅需少量在线帮助就可以使你的操作轻松自如
- 1 随时显示每天的预定、确认、出租率预测等分析数据
- 1 预定注释可以针对每天、每种房间类型建立各种注释说明, 如: 价格限定、各种交易会、庆典、淡旺季提示、节假日等, 并可采用各种色标来提示操作员;
- 1 订房图表中采用不同颜色、不同图表来显示房态、客人资料、预定状态、维修状态等;

- 1 房间资料修改可直接利用鼠标点击、拖拽；
- 1 远程订房系统运行于 intranet/internet 网络结构上，可使远离酒店的销售部门、代理机构进行实时订房操作，扩大订房来源。

(二) 客房管理：

客房管理管理酒店的客房资源，可进行房态更新、房态查询、客房封锁、客房维修、请扫时间控制等功能。

(三) 总台收银：

总台收银模块处理各种相关账户，如在店客人、团队、会议等发生的各种账务，包括有：收银、记账、转账、结账、退房、打印账单、调整、取消等。

- 1 每个账号可包括 6 份相对独立的账单以适应客人要求；
- 1 屏幕上可同时显示任意两份账单，可对任意两份账单中的明细进行调换，所要操作仅仅是利用鼠标将一项或选定的若干项拖拽到另一张账单上；
- 1 特有的帐项夹功能可使相关的几笔帐项通过鼠标拖拽进行合并，以减少账单长度，合并后的帐项也可随意分离复原；
- 1 自动转账设定可方便地完成各种账房的转账关系，一但有相关账务发生可方便、及时地自动转账。
- 1 转账功能可随意选择一笔或若干笔帐项进行操作，也可以输入全部或部分金额进行余额转账，使得此功能更加灵活随意；
- 1 结算操作可选一笔或某几笔帐项进行结算(Open Item)，也可针对每张账单余额进行全部或部分结算，以适应各种帐务情况；
- 1 每笔业务可采用不同货币记账，系统将自动进行汇率折算，使得系统更加方便、适用范围更加广泛；
- 1 每笔帐项出应有的信息外，还可以纪录包括单价、数量、单位、汇率、外币、收银机号等信息；
- 1 帐务取消和冲减调整功能操作方便、责任清楚；
- 1 每个收银模块均可接 I C 卡读写器、款箱、账单打印机等外设。

(四) 旅行社管理：

对同酒店有业务联系的各种旅行社机构、机关、公司等建立档案资料，对其他业务量进行统计、分析。对管理人员进行市场分析，及制订优惠政策等提供数据资料。

(五) 应收账管理：

针对有账务挂账协议的客户及各种信贷账户进行管理、建立、修改账单、转账、结算操作等。账龄分析功能可提供各周期内的账款分布，为有效控制应收账务提供手段。可设定账务控权人，经授权后方可挂应收账。

(六) 程控计费系统：

系统通过与 PABX (程控电话交换机) 联机，完成如下功能：

1、电话自动计费

对酒店内所有分机电话进行计费管理，自动划分客账电话和内部电话(不同用户)可设定不同费率。

自动计算电信局规定的折扣。

自动核算服务费及附加费用等。

2、自动开关客房电话：

当客人登记入住时，系统可自动开启该客人房内的电话外线功能，并可根据级别开启 IDD, DDD 及市话等服务。

当客人退房或消费额超过信用限额时，系统可自动关闭其电话外线(市话 DDD 或 100)功能。

3、同留言系统联接：

可开/关客房电话的留言灯或联接电话语言设备进行语言留言。

(七) 前台经理查询：

查询客房订房统计、分析、当前售房统计、超订房控制、房态控制、房价管理等。

(八) 财务管理(前台)

客账查询、超限额客账控制、收入分析、后台财务接口等。

(九) 宾客信贷管理：

客账信用限额设定、客账查询、应收账款转账设定、账务查询。

(十) 房价管理：

房价设定，不同类别，不同时间段的房价管理。

(十一) 销售管理：

客户档案管理、合同管理、价格管理、联系人资料、旅行社计划等。同时可查询房人资料、客史资料、订房操作等。

前台接口模块：

(一) 电话 minibar 酒水自动记账

可通过客房电话为退房客人进行 mini 酒水入账处理，提高入账效率、减少跑单。

(二) 电话房态自动更新

通过客房电话自动更新房间的房态，如正在清扫、清扫完成、维修等。

(三) IC 卡（电子卡）一卡通

通过与 IC 卡（电子卡）系统及 IC 卡门禁系统结合，可为客人在 check-in 时自动生成 Roomkeycard，并客人在各消费点挂账时系统自动通过客人的 keycard 将客人的账务记入相应账单。

除住店客人的 keycard 外，还可设定会员卡、折扣卡等。

餐饮、娱乐管理

(1) 预定系统

- 1 可实时显示各个餐厅每个台位的使用情况。
- 1 客户资料的管理，临时账户的管理，当班预定查询，以及套餐的设置等功能。
- 1 会员管理包括俱乐部管理、会员资料管理、会员卡管理等功能。

(2) 接待系统

- 1 可实时显示各个餐厅每个台位的使用情况，如预定，占用等，同时可查询预定占用台位的客人信息，台位按餐厅布局以图标形式显示。
- 1 可给客人分配台位，并开单，制作点菜卡等功能。

(3) 手持卡点菜系统

- 1 客人点菜（酒水）、临时加菜（酒水）以及菜品的制作方法等进行输入。
- 1 菜谱可随时下载。

(4) 点菜卡上传/打印系统

- 1 可将手持卡点菜器所点项在任意点上传至服务器；
- 1 在任意站点可查询及打印点菜查询单，结帐查询单等；
- 1 打印活海鲜类价签，及条码等；
- 1 制作菜谱下载卡。

(5) 菜单、帐单查询

- 1 可在任意点使用权限，对菜单、帐单进行查询等功能。

(6) 临时加菜系统

- 1 可进行临时加菜（酒水），将数据自动传至系统，同时相应的厨房或吧台则可自动打印出菜品价签，并纪录到客人账单。。

(7) 餐饮收银系统：

- 1 开单功能可在同一台位设定多个帐单；点菜输入可用代码、类别、名称缩写、快捷方便的键盘鼠标操作；折扣、服务费等可逐笔、任选或整单操作，以适应各种情况。可设定税金，及时功能自动分时段、分价格计时计费；
- 1 菜项的计餐位收费可自动按用餐人数计算金额；
- 1 外卖功能可对外卖及结帐等操作单独管理；
- 1 转单功能可将任选的帐项转入其他帐单（或新单），换台功能操作简单；

- 1 结帐功能可自行设定各种付款方式和挂帐方式，操作介面形象、直观；
- 1 台位按餐厅布局以图标形式显示，同时显示各台的帐单数、人数等，预定台位也及时显示。

(8) 餐厅/包间触屏点菜系统：

- 1 触屏操作介面，造价高，可由餐厅服务员或客人自行操作。可点菜、查询菜谱及项目介绍，可包括文字、图象和声音等；
- 1 通过此系统点菜操作也可减少收款员的工作量，针对某菜项的特殊要求可通过电脑反应到相关的工作站点上来。

(9) 厨房 / 备餐管理系统：

- 1 厨房 / 备餐间可设置工作站或远程打印机，通过收银系统或点菜系统的点菜项目，根据其各自预先设定的厨房，可自动地显示 / 打印在相应的站点上，包括餐厅、台位、菜项、数量、特殊要求等，并可查询其配料表、成本卡等，也可接收发来的催菜信息或厨房向相应站点发送的信息；
- 1 帐单成本功能可解决套餐、OPENFOOD 等非制定菜项的成本管理问题；

(10) 餐饮库存管理：

- 1 库存管理可处理直入厨房的原料，如鲜活品等，并可进行不同厨房的物资调拨。
- 1 自动库存核减功能可在点菜后由系统自动根据此菜的配料表核减相应原料的库存数量，使库存反应更加及时、准确。

(11) 厨房、吧台远程打印系统

- 1 厨房：所点菜品及酒水可自动分厨房打印出来，包括台号，名称，数量，价格，制作方式，特殊要求，及条码等，制作完成后随同打印价签送至传菜部门。
- 1 酒水吧台：客人点的酒水可自动由吧台的远程打印系统打印出酒水单，并直接由吧台送至客人用餐处。所点酒水将自动计入客人账单。

(12) 数据上传监控系统

- 1 可对上传数据工作站点及数据进行实时监控。

(13) 传菜部管理系统

- 1 菜品送到传菜部之后，由传菜部服务人员通过条形码阅读设备扫入随同该菜的价签，系统将自动更改相应客人点菜纪录中的此菜品的完成状态，达到全面跟踪菜品的效果，减少出错环节及可能性。扫描之后由传菜人员将菜品送至客人用餐处。
- 1 在扫描条码的同时系统将重新核对客人的就餐位置是否改变，如果改变，系统将提示送餐人员并可重新打印出一份价签，以供送菜用。这样可以避免因客人在点完菜品之后又变更用餐位置。

(14) K T V点歌系统：

K T V点歌系统可进行点歌、酒水、呼叫服务人员、查询帐单等操作，点歌过程中可预播放歌曲（在电脑屏幕上）客人点完酒水后可分吧台自动打印，自动记入客人账单，查询酒水及呼叫服务员等均可显示图卡信息。D J播控系统可控制碟机自动播放，减少人工错误。

(15) 桑拿 / 保龄管理系统：

桑拿 / 保龄管理系统根据其各自的业务特点可进行根据手牌（桑拿）挂帐等，可进行计时、计场（次）、包道（间）等的管理及计费操作，对桑拿也可进行电话自动报钟等的管理。

(16) 客房送餐管理：

根据客人的点菜要求，自动将账务记入客人帐单，点菜项目传至相应的厨房或水吧。

餐饮接口模块：

一、IC卡手持POS点菜器接口：

二、电子秤接口：

三、条形码设备接口：

四、餐饮挂账系统：

餐饮挂账系统可将住店客人、应收账户等所需挂账的项目自动记入相应的前、后台账户中。

五、库存系统：

一级库与二级库全面连通，使物资从一级库直接输出到个营业点，构成一个完整的数据体系。

六、营业收入后台凭证生成系统：

可自动根据每日的前台各营业点的营业数据，按照设定的转账关系，自动生成一天的营业收入凭证，以供后台财务人员复核，减少相当程度的财务工作。

后台系统：

一、财务总账、报表及分析系统：

详见《财务系统说明》。

二、库存系统：

入库、转库、出库、盘点、查询等功能操作简便、直观。

一、二级库全面联通，数据一体化程度高，减少单据流通环节和人工干预程度及工作量，降低出错机率，使得财务数据更加严谨。

三、人事、工资、考勤系统：

四、固定资产管理系统

详见《财务系统说明》。

操作系统选型（建议）

（一）网络操作系统：

鉴于目前流行趋势，我公司建议选用 MICROSOFT WINDOWS NT SERVER 4.0 作为网络操作系统。

其特点为：

1 速度快：

如果采用更高速的网络适配器及交换式网络集线器则更可提高网络的吞吐能力。

2 灵活性高：

从几个用户到几百个用户均可很方便地实现。

3 操作方便、直观

WINDOWS95 风格的控制台界面更加便于操作。

4 安全性高；

备份服务器方面建议采用镜像服务器对系统进行数据备份及容错处理。

存储设备采用带校验的磁盘阵列（RAID 5）来存储海量信息数据。

(二) INTRANET/INTERNET 企业网及互联网访问：

建议采用 MICROSOFT INTERNET INFORMATION SERVER 及 MICROSOFT PROXY SERVER 来进行企业网内部访问及对于 INTERNET 的连接。

(三) 数据库系统：

若服务器采用 WINDOWS NT SERVER 则建议数据库系统也采用 MICROSOFT 的数据库产品，即：MICROSOFT SQL SERVER 6.5 或 7.0 来对数据进行管理。

(四) 工作站操作系统：

各节点工作站根据其各自不同的作用，可选择 MICROSOFT WINDOWS 95/98 或 MICROSOFT WINDOWS NT WORKSTATION 4.0 等。

(五) 其它：

1：Microsoft Office 97 办公套件用于日常办公、文档处理等。

2：Microsoft Frontpage 用于 INTERNET 主页制作。